

# خدمة وتجربة العميل

**نؤمن في solutions by stc بأهمية عملنا، لذا نضعهم في صميم استراتيجيتنا، وذلك من خلال حرصنا على تكوين علاقات تحالفية رفيعة المستوى مع مختلف الجهات، مما يسهم في توسيع نطاق أعمالنا ووصولنا إلى أسواق جديدة. لقد وفينا بعهودنا بوضع العميل في جوهر أعمالنا، محققين بذلك نجاحاً مميزاً.**

ولتحقيق رؤيتنا بوضع العميل في صدارة أعمالنا، أطلقنا مبادرات ثقافية تُثري معارفهم، وتعزز تفاعلهم، وتشجعهم على المشاركة في الفعاليات، وتشجع على الأفعال التي تضع احتياجات العميل في مقدمة اهتماماتها.

إلى جانب ذلك، قمنا بتحويل استراتيجيتنا بما يتماشى مع نمو الشركة وأعدنا تعريف نموذج التشغيل الخاص بنا، وهي خطوة رئيسية في تعزيز ثقافة ديناميكية قائمة على الكفاءة والثقة والعزيمة

## تحقيق قيمة كبيرة لعملنا

بناءً على استراتيجيتنا الجديدة، نفذت solutions by stc تغييرات كبيرة في أدوات التقييم ومعايير الأداء لضمان تحفيز مؤشر تجربة العميل (م.ت.ع).

وأسهمت مكانة الشركة بوصفها المزود الأول للطلول الرقمية في المملكة العربية السعودية في تعزيز قاعدة عملائها باستمرار، وتوسيع نطاق أعمالها إلى مجالات جديدة غير مألوفة سابقاً للعديد من موظفيها.

يعد فوزنا بجائزة "أفضل تجربة عملاء" وجائزة "أفضل برنامج للتنوع والشمول" من مؤسسة "كوستمر إكسبيرينس لايف" خير إشادة بتفاني موظفيها، مما سلب الضوء على مساهمة مبادرات خدمة العملاء في تنظيم إدارة التغيير.

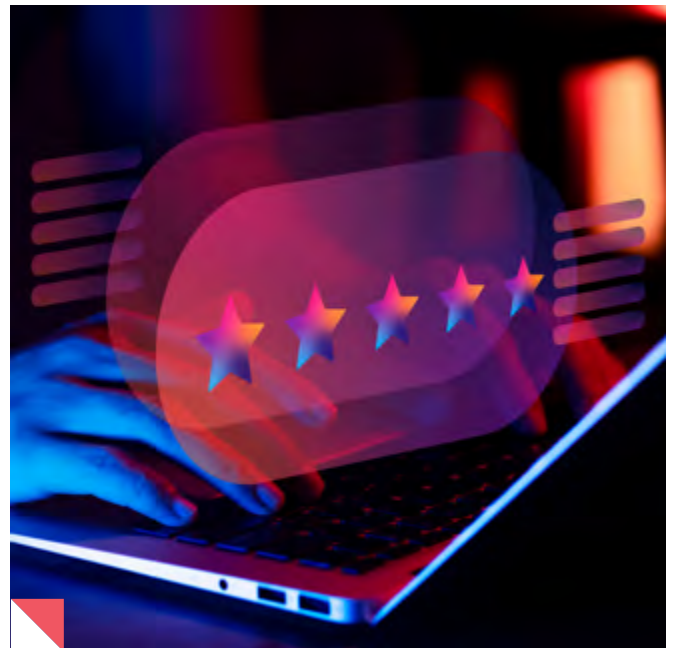
كما وسعنا نطاق خياراتنا لتتبع تجربة العميل ورصد ملاحظاتهم من خلال ابتكار 3 منصات جديدة تُمكننا من تقديم خدمة أكثر جودة لعملائنا، وتشمل استطلاع "صوت العميل" الذي يُعد مقياساً مؤتمناً لتحديد حالات عدم الرضا مباشرةً واتخاذ إجراءات فورية لإيجاد حلول مناسبة ورفع مستوى تجربة العميل.

## نهجنا الاستراتيجي لتعزيز تجربة العميل

ترتكز استراتيجيتنا المُحدثة لتجربة العميل على إطار عمل شامل يضمن مراعاة كل تفاعل مع عملائنا وإدارته بمسؤولية ومعالجته بفاعلية في كل مرحلة. وينتج عن هذا النهج عملية حوكمة متينة ومنظمة وشفافة في التعامل مع تفاعلات العملاء واتخاذ إجراءات فعالة بشأنها، بدعم من آلية واضحة ودقيقة لرفع التقارير وتعتمدها مختلف الإدارات المعنية.

وتزداد أهمية تقديم خدمة متميزة عالمية المستوى للعملاء بالتزامن مع التوسع والنمو الذي تشهده solutions by stc، مما دفعنا إلى استحداث نموذج تجربة العميل الشاملة ووضعه موضع التنفيذ في عام 2023م لتمكين عملائنا من الاستمتاع بتجربة سلسة ومتسقة وفعالة.

كما أننا وضعنا في طليعة أولوياتنا إنشاء ثقافة محورها العميل وأن يصبح التميز في خدمة عملائنا محوراً أساسياً في عملياتنا، وحققنا ذلك من خلال توجيه تركيزنا الاستراتيجي الشامل نحو المنظومة بأكملها بما فيها من شركاء وموردين وموظفين، حيث وفرنا لهم فرصة المشاركة في تحديات



بعد إرساء نموذج تجربة العميل الشاملة (CX 360) في عام 2023، فإن تطبيق عملية التحول تضمن لعملائنا الاستمتاع بتجربة سريعة وسلسة وناجحة.

**”بفضل مبادراتنا الاستثنائية والمدروسة لتجربة العميل، نجحنا في تقديم خدمة استثنائية بشكل مستمر، مما عزز من خلق قيمة دائمة لعملائنا.“**

**ثامر محمد الحماد**  
الرئيس التنفيذي لتنوع الأعمال

ونتبّع طريقة مماثلة فيما مجال "إدارة الشكاوى"، إذ نهدف إلى تحسين جميع قنوات تلقي الشكاوى ونظام إصدار تذاكر المشكلات، وإدارتها مركزياً ودمجها، لتجنب التعامل مع الشكاوى وإجراءات تصعيدها يدوياً، مما سيُسهم في نهاية المطاف في تحسين كفاءة العملية بالكامل.

أطلقنا أيضاً "صدارة"، وهي منصة مصممة لإشراك الموظفين باستخدام نهج الألعاب، وذلك بهدف تعزيز سلوكيات التركيز على العملاء بين موظفينا.

وعلّنا على الارتقاء بجودة خدمة العملاء لدينا إلى مستويات غير مسبوقة من التميّز في العام 2023م من خلال التركيز على تحليل منهجية عملنا وقنوات خدمة عملائنا. وفي جوهر الأمر، أعدنا تقييم وتنظيم منهجية عملنا مع الأخذ في الاعتبار تقديم خدمات محورها عملائنا، وحقّقنا بفضل ذلك إنجازات مهمة على صعيد التميّز في خدمة العملاء.